Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

2015-2016

Rapport ministériel sur le rendement

L'honorable Mélanie Joly, C.P., députée
Ministre du Patrimoine Canadien

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada,
représentée par le président et premier dirigeant du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2016

N° de catalogue BC9-11F-PDF
ISSN 2368-111X

Table des matières

Message de la ministre 1

Message du Président et premier dirigeant 2

Les résultats en bref 5

Section I : Survol de l'organisation 7

- Profil de l'organisation 7
- Contexte organisationnel 8
- Priorités organisationnelles 13

Section II : Vue d'ensemble des dépenses 21

- Dépenses réelles 21
- Sommaire du rendement budgétaire 22
- Tendances relatives aux dépenses du ministère 23
- Dépenses par crédit voté 24
- Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental 25
- États financiers et Faits saillants des états financiers 26

Section III : Analyse des programmes et des Services internes 28

- Programmes 28
  - Création de contenu canadien 28
  - Connexion au système de communication 31
  - Protection au sein du système de communication 34
- Services internes 36

Section IV : Renseignements supplémentaires 41

- Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur 41
- Tableaux de renseignements supplémentaires 41
- Dépenses fiscales fédérales 42
- Coordonnées de l'organisation 42

Annexe : Définitions 43

Notes de fin de document 47

Message de la ministre

Depuis près de 150 ans, les Canadiens bâtissent ensemble un pays ouvert et inclusif qui tire sa force de sa culture diversifiée, de ses deux langues officielles et de sa relation avec les peuples autochtones. Les organismes du portefeuille de Patrimoine canadien, y compris le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), ont un grand rôle à jouer quand il s'agit de favoriser la diversité et l'inclusion sociale. Ils préservent notre histoire et font rayonner notre contenu culturel ici et au-delà de nos frontières. Dans un contexte où l'esprit d'innovation des Canadiens et l'utilisation avant-gardiste de la technologie numérique ne cessent de gagner en importance, je suis ravie de présenter les réalisations de ces organismes.

À titre de tribunal administratif qui réglemente et surveille la radiodiffusion et les télécommunications dans l'intérêt du public, le CRTC joue un rôle concret dans le quotidien des Canadiens.

Dans un contexte où la consommation de contenu sur des plateformes numériques augmente, les créateurs doivent se démarquer afin que les téléspectateurs d'ici et d'ailleurs découvrent leurs œuvres. En décembre 2015, le CRTC a organisé deux activités intitulées « En route » pour amorcer une discussion sur la découvrabilité du contenu audiovisuel. Le succès qu'elles ont connu a permis de préparer le Sommet de la découvrabilité et son volet jeunesse, qui ont eu lieu au printemps 2016.

À titre de ministre du Patrimoine canadien, je vous invite à lire le *Rapport ministériel sur le rendement de 2015-2016* du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. Vous y découvrirez comment le CRTC a rempli sa mission et a contribué à l'atteinte des objectifs du gouvernement du Canada.

L'honorable Mélanie Joly

Message du Président et premier dirigeant

Il me fait plaisir de présenter le Rapport ministériel sur le rendement 2015-2016 du CRTC. Les réalisations sont nombreuses et touchent autant les services dans nos communautés que nos efforts à l'étranger.

Par exemple, au printemps 2015, le CRTC a amorcé un examen des services de télécommunication de base. Nous avons consulté plus de 55 000 personnes habitant tant en ville que dans des coins éloignés afin de déterminer quelles régions n'étaient pas desservies adéquatement. Ces travaux ont mené à une audience publique qui avait pour but d'assurer que tous les Canadiens puissent participer à l'économie numérique du pays.

Au chapitre du contenu audiovisuel et pour mieux faire rayonner les œuvres des créateurs d'ici, le Conseil a tenu, en collaboration avec l'Office national du film, les événements *En route vers le Sommet de la découvrabilité, le contenu à l'ère de l'abondance*, à Vancouver et à Montréal à la fin 2015. Ces événements étaient organisés en préparation du Sommet de la découvrabilité et son édition jeunesse en mai 2016.

Le Conseil a aussi rendu deux décisions qui visent à faire en sorte que les Canadiens ont un plus grand choix de services Internet à haute vitesse et qu'ils tirent profit d'une concurrence viable entre les entreprises de services sans fil ainsi que d'investissements continus dans les réseaux sans fil.

Notons également que le 1er mars 2016, le CRTC a introduit des changements importants à la façon dont les services de télévision sont offerts aux Canadiens qui peuvent désormais s'abonner à un forfait de base plus abordable. Afin de les aider à choisir leur fournisseur de services de télévision, le Conseil a aussi introduit un nouveau code de conduite ainsi que le nouvel outil en ligne « Vous avez du choix ».

Enfin, le Conseil perfectionne de nouveaux outils et méthodes pour restreindre le nombre de communications non désirées. Par exemple, lors de la dernière élection fédérale et en vertu de la *Loi sur l'intégrité des élections*, le CRTC a créé le Registre de communication avec les électeurs. Il a également exécuté un mandat pour la première fois dans une enquête liée au télémarketing ainsi qu'exécuté son tout premier mandat, conformément à la Loi canadienne anti-pourriel, en vue du retrait d'un serveur de commande et de contrôle situé à Toronto, à l'occasion d'un effort international concerté.

Nous sommes fiers de ces réussites qui illustrent concrètement comment le CRTC veille aux intérêts des Canadiens au sein de leur système de communication.

Jean-Pierre Blais

Les résultats en bref

Un cadre stratégique robuste et durable en matière de services filaires[i] et de services sans fil mobiles[ii] : le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a établi des règles pour favoriser la concurrence entre les fournisseurs de services filaires et de services sans fil mobiles et encourager la poursuite des investissements dans des réseaux de haute qualité afin que les Canadiens aient accès à des offres de services de télécommunication concurrentielles et novatrices.

Les Canadiens ont plus de choix et de flexibilité pour personnaliser leur consommation télévisuelle : les Canadiens peuvent sélectionner soit des canaux à la carte, soit des forfaits à des prix raisonnables[iii]. En outre, le nouveau Code des fournisseurs de services de télévision[iv] fixe des règles aux entreprises en ce qui concerne la modification des choix de programmation, les appels de service, les interruptions de service et les débranchements, et il fournit des renseignements clairs aux Canadiens sur ces questions.

Un système de communication plus sécurisé : le CRTC a exécuté ses tout premiers mandats aux termes de la *Loi sur les télécommunications* et de la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP). Conformément à la *Loi sur les télécommunications*[v], le CRTC est entré dans un lieu et a procédé à une inspection dans le cadre d'une enquête visant à faire cesser une importante opération de télémarketing où l'on aurait fait des appels non autorisés à des Canadiens pour leur vendre des logiciels antivirus. Conformément à la LCAP[vi], le CRTC a démantelé un serveur de commande et de contrôle situé à Toronto, qui distribuait des maliciels ayant infecté au-delà d'un million d'ordinateurs dans plus de 190 pays.

Les Canadiens sont mieux informés sur leurs choix[vii] de services de communication : le CRTC a lancé un nouvel outil en ligne[viii] pour aider les Canadiens à trouver les fournisseurs de services téléphoniques, mobiles, Internet et de télévision dans leur région.

Le Registre de communication avec les électeurs[ix] : avant la 42e élection générale et conformément à la *Loi sur l'intégrité des élections*, le CRTC a établi et lancé le Registre de communication avec les électeurs. Quatre-vingt-seize enquêtes sur des plaintes ont été menées pour aider à protéger les Canadiens des appels téléphoniques frauduleux et trompeurs lors des élections fédérales, ainsi que pour s'assurer que ceux qui communiquent avec les électeurs lors d'une élection le font de manière transparente.

Fonds utilisés

57 704 331

Dépenses réelles

Personnel

450

ETP réels

Section I : Survol de l'organisation

Profil de l'organisation

Ministre de tutelle : L'honorable Mélanie Joly, C.P., députée, ministre du Patrimoine canadien

Premier dirigeant : Jean-Pierre Blais, Président et premier dirigeant

Portefeuille ministériel : Patrimoine canadien

Instruments habilitants :

- *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*[x];
- *Loi sur Bell Canada*[xi];
- *Loi sur la radiodiffusion*[xii];
- *Loi sur les télécommunications*[xiii];
- *Loi électorale du Canada*[xiv];
- *Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique et modifiant la Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la Loi sur la concurrence, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et la Loi sur les télécommunications*[xv], appelée ci-après « Loi canadienne anti-pourriel » ou « LCAP » dans ce document.

Année d'incorporation ou de création : 1968

Contexte organisationnel

Raison d'être et Responsabilités

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est un tribunal administratif chargé de réglementer et de surveiller les systèmes de radiodiffusion et de télécommunications canadiens dans l'intérêt du public, en plus de protéger la vie privée et d'assurer la sécurité des Canadiens.

Les principales responsabilités du CRTC comprennent notamment ce qui suit :

Politiques réglementaires, mise en œuvre des lois et réglementation

- Élaborer des politiques réglementaires pour le système de communication canadien;
- Approuver les fusions, les acquisitions et les changements de propriété des entreprises de distribution de radiodiffusion;
- Approuver les tarifs et les ententes concernant certains services de télécommunication;
- Attribuer, renouveler et modifier les licences des entreprises de distribution de radiodiffusion et de programmation;
- Régler les différends liés à la concurrence.

Sensibilisation et engagement auprès des intervenants et des Canadiens

- Consulter et informer les Canadiens;
- Répondre aux demandes de renseignements et aux plaintes des Canadiens;
- Collaborer avec les partenaires canadiens et internationaux dans les dossiers;
- Favoriser la coréglementation et l'autoréglementation de l'industrie au moyen de consultations, de comités et de groupes de travail.

Surveillance, conformité et application de la loi

- Surveiller le système canadien de communication et produire des rapports à son sujet;
- Promouvoir le respect des lois, des règlements et des règles, dont les *Règles sur les télécommunications non sollicitées*, la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) et le Registre de communication avec les électeurs, et garantir la conformité.

De plus, le CRTC met à jour annuellement un plan triennal[xvi] qui détaille les activités prévues sous ses trois piliers, soit créer, brancher et protéger.

Le CRTC s'acquitte de ses responsabilités en priorisant les Canadiens en tant que citoyens, créateurs et consommateurs. Le système de communication du Canada continue d'évoluer de manière complexe et dynamique, sans compter qu'il occupe une place de plus en plus importante dans la vie des Canadiens.

Résultats stratégiques et architecture d'alignement des programmes

1. Résultat stratégique : Les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial

1.1 Programme : Création de contenu canadien

1.1.1 Sous-programme : Contenu canadien diversifié

1.1.2 Sous-programme : Contenu canadien attrayant

1.2 Programme : Connexion au système de communication

1.2.1 Sous-programme : Services de communication de qualité

1.2.2 Sous-programme : Services de communication abordables

1.3 Programme : Protection au sein du système de communication

1.3.1 Sous-programme : Services de communication qui renforcent la sécurité

1.3.2 Sous-programme : Communications commerciales non sollicitées

Services internes

Environnement opérationnel et analyse des risques

Dans un contexte de changements technologiques rapides, la complexité des questions connexes et l'émergence de questions d'intérêt public liées au système de communication obligent le CRTC à solliciter la participation d'un large éventail d'intervenants pour établir une compréhension commune et trouver de nouvelles approches de la résolution de problèmes.

Au cours de la dernière année, l'établissement de synergies entre le milieu universitaire et le CRTC a été un élément clé de ce devoir de mobiliser. En 2015, le CRTC a annoncé la création du Prix d'excellence du CRTC en recherche sur les politiques – un partenariat clé avec l'Association canadienne de communication visant à encourager une nouvelle génération de leaders dans le domaine de la recherche stratégique en communication. Le CRTC a également collaboré avec des établissements universitaires comme l'Université Ryerson et s'est associé à l'Université de l'EADO [Université de l'École d'art et de design de l'Ontario] afin d'explorer de nouvelles méthodes, telles que les séances d'improvisation stratégique et des projets de classe dirigés par les étudiants, pour analyser le contexte des tendances et des questions touchant les nouveaux médias. Le CRTC a dépassé son cadre réglementaire habituel pour organiser deux événements *En route vers le Sommet de la découvrabilité* afin de susciter la discussion et d'explorer de nouvelles idées et de nouvelles solutions au sujet de la découvrabilité du contenu à l'ère de l'abondance. Organisés conjointement par le CRTC et l'Office national du film du Canada en décembre 2015, ces événements ont été de fructueux précurseurs du Sommet de la découvrabilité, initiative d'envergure internationale tenue en mai 2016.

Pour optimiser ses activités en matière de respect et d'application de la loi dans le cas des problèmes de communication qui dépassent les frontières, le CRTC a conclu des partenariats avec diverses organisations telles que le London Action Plan, l'Alliance nationale d'intervention judiciaire et de formation contre la cybercriminalité, le Réseau international visant à protéger les consommateurs d'appels de télémarketing non sollicités et l'Organisation de coopération et de développement économiques.

Le CRTC a continué de recueillir des données et d'effectuer des recherches au moyen d'enquêtes annuelles sur les entreprises de radiodiffusion et de télécommunication au Canada, enquêtes qui l'aident à surveiller et à analyser l'efficacité de ses politiques et de ses décisions réglementaires. Le CRTC a également élargi son analyse de l'environnement et a revu sa stratégie de gestion des risques dans le cadre de son processus de planification stratégique, ce qui lui a permis de cerner les tendances, les risques et les possibilités pouvant façonner son orientation.

Comme l'effectif du CRTC change rapidement, les gestionnaires sont de plus en plus contraints d'assumer les responsabilités du Conseil tout en dirigeant les employés dans le cadre du renouvellement et de la mise en œuvre des plans stratégiques du CRTC en ressources humaines.

En 2015-2016, l'accent a été mis sur l'analyse et la conception des services de ressources humaines. Le CRTC a mené un exercice de planification sectorielle et a cerné des lacunes et des stratégies d'atténuation, telles que les processus de dotation collective. Les plans d'action comprenaient des initiatives de gestion des talents, un programme de formation et d'apprentissage et la planification de la relève. Le CRTC a également terminé l'alignement de ses besoins sur les programmes de l'École de la fonction publique du Canada.

En adoptant une approche tournée vers l'avenir, le CRTC continuera d'offrir des rotations d'emplois structurées ainsi que des activités de formation et d'apprentissage structurées, ciblées et économiques afin de développer et de parfaire les compétences nécessaires.

Principaux risques

Risque	Stratégie d'atténuation du risque	Lien avec les programmes de l'organisation
Distribution fragmentée du contenu de radiodiffusion et des services de communication Comme l'évolution technologique constante permet la création rapide de nouveaux services de communication à l'échelle mondiale, il est possible que le CRTC ait de la difficulté à remplir les objectifs qui lui sont imposés par la loi.	• Le CRTC a continué de surveiller et d'analyser de manière stratégique les conditions du marché et les progrès technologiques afin de faire progresser ses politiques réglementaires. • Le CRTC a participé à un dialogue continu avec les Canadiens, les créateurs et les fournisseurs de services dans le but de cerner et d'analyser les tendances. • Le CRTC a continué de collaborer avec les intervenants externes à la promotion des émissions canadiennes.	Tous les programmes
Horizon inexploré des services de communication La dépendance des Canadiens à l'endroit des services de communication augmente rapidement. Comme la nature de ces services ne cesse d'évoluer et que les problèmes qui voient le jour sont complexes, il y a un risque que les politiques et les réglements du CRTC ne puissent répondre aux besoins des	• Le CRTC a constamment effectué des recherches et des analyses pour cerner les lacunes, les défis, les tendances et les enjeux afin d'élaborer des politiques et des dispositions réglementaires pour répondre en temps opportun à ces questions. • Le CRTC a mis en place des	Tous les programmes

Canadiens de manière efficace au moment opportun.	stratégies de consultation auprès des principaux intervenants externes afin de surveiller l'évolution des tendances qui influent sur les politiques et la réglementation et pour en discuter.	
Ressources humaines Eu égard à la démographie en évolution rapide du personnel du CRTC, notamment des nouveaux employés et des employés admissibles à la retraite, il existe un risque que le CRTC n'ait pas un effectif formé adéquatement et bien dirigé pour contribuer de façon fructueuse à l'atteinte des objectifs de l'organisation.	• Le CRTC a poursuivi ses activités de planification stratégique des ressources humaines, y compris la gestion des talents, la formation et l'apprentissage et, enfin, la planification de la relève. • Le CRTC a examiné et surveillé de manière continue l'efficacité de ses plans de ressources humaines.	Tous les programmes

Priorités organisationnelles

Moderniser le cadre de réglementation du système canadien de radiodiffusion

Description

Le CRTC a le mandat législatif de réglementer et de surveiller le système de radiodiffusion au Canada. La programmation télévisuelle et radiophonique offerte par le système de radiodiffusion est importante pour les Canadiens en tant que source de nouvelles et d'information, ainsi que pour les divertir, les éclairer et leur fournir une riche expérience culturelle et sociale commune. En cette ère de technologies numériques, marquée par une abondance d'émissions régulières et sur demande offertes sur une vaste gamme de plateformes (p. ex., câble, satellite, Internet et dispositifs mobiles), le système de radiodiffusion doit continuer d'offrir des émissions diversifiées et captivantes. L'approche du CRTC en matière de réglementation du système de radiodiffusion comprend la mise en œuvre du cadre réglementaire actualisé afin de garantir que le système de radiodiffusion s'adapte aux progrès de l'industrie et à l'évolution des besoins des Canadiens en tant que consommateurs, créateurs et citoyens, et ce, pour les années à venir.

Type de priorité[1]

Priorité déjà établie

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	Date de début	Date de fin	État	Lien avec les programmes de l'organisation
• élaborer, examiner et mettre à jour des politiques réglementaires de radiodiffusion en recourant à des processus publics tenant compte du vaste éventail d'intérêts et de besoins de la population diversifiée du Canada, y compris les personnes handicapées et celles qui vivent dans des collectivités de langue officielle en situation minoritaire;	en cours	en cours	sur la bonne voie	1.1 Création de contenu canadien
• continuer de fixer des conditions et de délivrer des licences aux entreprises de distribution de radiodiffusion qui veulent exercer leurs activités au Canada;	en cours	en cours	sur la bonne voie	
• continuer de surveiller le secteur de la radiodiffusion et de produire des rapports	en cours	en cours	sur la bonne	

1. Les différents types de priorités sont les suivants : priorité déjà établie – établie au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l'exercice visé dans le rapport; priorité permanente – établie au moins trois exercices avant l'exercice visé dans le rapport; priorité nouvelle – établie au cours de l'exercice visé dans le rapport sur les plans et les priorités ou le rapport ministériel sur le rendement.

connexes pour vérifier si les politiques de réglementation demeurent efficaces.			voie	

Progrès réalisés pour atteindre la priorité
Les consultations menées en 2014 par le CRTC dans le cadre de Parlons télé ont abouti à un certain nombre de décisions et de politiques mises en œuvre en 2015-2016, qui visaient à moderniser le système de radiodiffusion et à assurer la création et la promotion d'un contenu canadien de grande qualité, captivant et diversifié que peuvent découvrir les auditoires au pays et à l'étranger. À cette fin, le CRTC • a organisé, en décembre 2015, deux événements *En route vers le Sommet de la découvrabilité* en collaboration avec l'Office national du film du Canada, lançant ainsi une conversation nationale sur la découvrabilité du contenu audiovisuel à l'ère de l'abondance; • a tenu une audience en janvier 2016 pour discuter du rôle, de l'importance et de l'avenir de la programmation locale et communautaire; • a publié des conditions de licence normalisées révisées pour les services de nouvelles nationales afin que tous les Canadiens aient accès à des nouvelles de grande qualité et divers points de vue sur les questions d'intérêt public; • a administré la réglementation de plus de 650 services de télévision canadiens ainsi que celle de plus de 2 500 entreprises de distribution (câble et satellite), et de 1 200 services sonores et de radio; • a traité plus de 580 demandes en radiodiffusion et 17 demandes sollicitant une démarche officielle de règlement de différends entre des télédiffuseurs et des distributeurs.

Améliorer l'accès à des services de communication évolués et concurrentiels

Description

Le système de communication canadien permet aux Canadiens de participer à la vie démocratique, économique, sociale et culturelle de leur pays, de leur région, de leur province et de leur collectivité. Pour les entreprises canadiennes, le système de communication est un élément clé afin de servir leurs clients et d'aider leurs employés à travailler de manière plus productive. Une saine concurrence entre les divers fournisseurs de services est nécessaire dans tout le pays pour que les Canadiens, y compris ceux vivant en région rurale et éloignée, ainsi que ceux qui ont des handicaps, aient accès à un système de communication de calibre mondial. Guidé par son mandat législatif, le CRTC réglemente lorsque les forces du marché ne suffisent pas à produire, à promouvoir et à maintenir un marché des services de télécommunication concurrentiel. Parmi les mesures réglementaires ainsi prises, mentionnons celle obligeant les grandes entreprises de téléphonie titulaires et de câblodistribution à fournir à leurs concurrents l'accès aux services de télécommunication essentiels de gros de manière à encourager des

investissements et une innovation soutenus, ainsi qu'à offrir davantage de choix aux consommateurs canadiens.

Type de priorité

Priorité déjà établie

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	Date de début	Date de fin	État	Lien avec les programmes de l'organisation
• élaborer, examiner et mettre à jour des politiques réglementaires en recourant à des processus publics tenant compte du vaste éventail d'intérêts et de besoins, incluant ceux des Canadiens vivant dans les régions rurales et éloignées et des personnes handicapées;	en cours	en cours	sur la bonne voie	1.2 Connexion au système de communication
• répondre aux demandes d'entités visant à régler des litiges en matière de concurrence, à approuver des tarifs et à réviser des décisions;	en cours	en cours	sur la bonne voie	
• continuer de surveiller le secteur des télécommunications et de produire des rapports connexes pour vérifier si les politiques de réglementation demeurent efficaces.	en cours	en cours	sur la bonne voie	

Progrès réalisés pour atteindre la priorité
Le CRTC a continué de promouvoir l'accès à des services de télécommunication évolués et concurrentiels, ainsi qu'un choix de services et des prix abordables dans le système de communication. À cette fin, le CRTC • a lancé un nouvel outil en ligne (Vous avez des choix) en février 2016 pour aider les Canadiens à trouver des fournisseurs de services téléphoniques, mobiles, Internet et de télévision dans leur région; • a établi un nouveau Code des fournisseurs de services de télévision (le Code), qui permet aux Canadiens de mieux comprendre leurs ententes de services de télévision et qui leur donne des moyens d'action dans leurs relations avec les fournisseurs de services de télévision (FSTV); de plus, le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) est devenu le guichet unique des Canadiens pour le dépôt des plaintes relatives aux services de communication;

- a établi des règles pour faire en sorte que les Canadiens puissent choisir les chaînes qu'ils désirent et ne payer que pour celles-ci, qu'ils puissent annuler leur service de télévision ou changer de fournisseur sans avoir à donner un préavis de 30 jours et que les FSTV offrent un petit forfait de base plafonné à 25 $ par mois;
- a modifié le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* pour garantir que tout abonné qui est aveugle ou qui est atteint d'une déficience visuelle ou d'une déficience de motricité fine a accès aux services de programmation;
- a tenu deux audiences publiques pour examiner les cadres de réglementation des services de gros (filaires et sans fil mobiles), et a rendu des décisions qui devraient favoriser la concurrence entre les fournisseurs de services et encourager la poursuite des investissements dans des réseaux de haute qualité, procurant ainsi des avantages tels que des prix raisonnables et des offres de services novateurs aux Canadiens;
- a terminé les deux premières phases de son examen des services de télécommunication de base, qui comprenait la collecte de renseignements auprès de l'industrie et des consultations en ligne auprès des Canadiens;
- a veillé à ce que le Code sur les services sans fil, élaboré en juin 2013, soit pleinement en vigueur à partir de juin 2015, de sorte que les Canadiens puissent annuler leurs anciens contrats de service sans fil de trois ans avec peu de pénalité ou aucune pénalité;
- a répondu à 24 demandes en télécommunication, publié 9 avis de consultation, reçu 320 avis de modification tarifaire et traité 24 cas de règlement des différends assisté par le personnel sur des questions de télécommunication.

Renforcer la sécurité des Canadiens au sein du système de communication

Description

Les Canadiens font de plus en plus appel aux services de communication qui utilisent les technologies numériques. L'utilisation de ces services améliore la vie des Canadiens. Par exemple, ces services peuvent améliorer la sécurité des Canadiens en permettant un accès aux services d'urgence et en les avertissant au moment opportun de dangers imminents. Par contre, les services numériques exposent aussi les Canadiens à des communications non sollicitées qui pourraient violer leur vie privée ou les dissuader de participer à l'économie numérique. Ces communications comprennent les appels de télémarketing, les messages électroniques commerciaux non sollicités, la modification non autorisée des données de transmission ainsi que l'installation non autorisée de programmes informatiques. De plus, il est essentiel au processus démocratique de protéger les Canadiens contre les appels frauduleux ou trompeurs dans le contexte des élections fédérales.

Type de priorité

Priorité déjà établie

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	Date de début	Date de fin	État	Lien avec les programmes de l'organisation
• poursuivre la mise en place du Registre de communication avec les électeurs;	novembre 2014	en cours	sur la bonne voie	1.3 Protection au sein du système de communication
• encourager le respect et la mise en application de la *Loi canadienne anti-pourriel* (LCAP); des *Règles sur les télécommunications non sollicitées* (Règles), ainsi que du Registre de communication avec les électeurs (RCE), en enquêtant sur les cas de non-conformité et en prenant des mesures en cas de violation;	juillet 2014 (LCAP) juillet 2007 (Règles) mars 2015 (RCE)	en cours	sur la bonne voie	
• poursuivre la collaboration avec l'industrie, le milieu universitaire ainsi que les partenaires nationaux et internationaux afin de trouver des solutions techniques et politiques aux nouveaux défis, incluant la mystification de l'identification de l'appelant;	en cours	en cours	sur la bonne voie	
• continuer d'améliorer le rendement du système de services d'urgence 9-1-1.	en cours	en cours	sur la bonne voie	

Progrès réalisés pour atteindre la priorité

Pour protéger les Canadiens contre les appels de télémarketing, les courriels et les messages texte non sollicités, et contre l'installation non autorisée de programmes informatiques, le CRTC s'est employé à promouvoir le respect des Règles et de la LCAP et à surveiller la conformité. Il a également veillé à ce que le système de communication contribue à la sécurité des Canadiens. À cette fin, le CRTC

- a publié rapidement des alertes pour avertir les Canadiens des escroqueries nouvelles;
- a lancé une consultation publique afin de trouver des solutions pour aider les Canadiens à se protéger contre les appels non sollicités et frauduleux, y compris les appels mystifiés;
- a imposé des sanctions administratives pécuniaires totalisant plus de 3,5 millions de dollars à la suite d'importantes mesures d'application prises aux termes des Règles et de la LCAP;
- a mené 23 enquêtes, a émis 31 avis de communication, 10 lettres d'avertissement et 1 avis de violation, et a conclu 2 engagements;
- a mené plus de 90 enquêtes qui ont donné lieu à 20 procès-verbaux de violation, à 8 avis de

violation et à 5 lettres d'avertissement aux termes des Règles;

- a exécuté ses premiers mandats conformément à la *Loi sur les télécommunications* et à la LCAP;
- a mis en œuvre le Registre de communication avec les électeurs avant l'élection fédérale d'octobre 2015;
- a exigé la diffusion des messages d'alerte en cas d'urgence sur toutes les stations de radio et de télévision à compter d'avril 2015;
- a procédé à un examen pour vérifier la fiabilité et la résilience des réseaux 9-1-1;
- a facilité l'accès au service Texto au 9-1-1 dans sept provinces pour les personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole.

Mettre sur pied une organisation à rendement élevé

Description

Une organisation à rendement élevé permettra au CRTC d'atteindre l'excellence dans tous ses objectifs. Conformément à l'accent mis par le gouvernement du Canada sur les économies, le CRTC orientera ses ressources en fonction de l'atteinte de meilleurs résultats pour les Canadiens et de la mise en œuvre de services et de processus opérationnels plus efficients et efficaces.

Le CRTC met en œuvre une approche plus cohérente et plus exhaustive en ce qui concerne le rendement et la productivité, en promouvant des niveaux élevés d'engagement, et en créant des occasions d'apprentissage susceptibles d'aider les employés à réaliser leur plein potentiel.

Étant donné l'importance de l'effectif du CRTC lorsqu'il s'agit de remplir les engagements de l'organisation en matière de priorités, créer un environnement de travail sain et enrichissant tout en maintenant une main-d'œuvre qualifiée et productive et en maximisant les économies sera la clé de la réussite du Conseil dans les années à venir.

Type de priorité

Priorité déjà établie

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	Date de début	Date de fin	État	Lien avec les programmes de l'organisation
• améliorer l'intégration des ressources financières et humaines, la mesure du rendement, l'intendance, la responsabilité et les pratiques de planification opérationnelle;	en cours	en cours	sur la bonne voie	Services internes
• continuer de moderniser les pratiques de	avril 2014	en cours	sur la bonne voie	

gestion de l'information; • continuer d'améliorer la gestion du rendement et l'engagement des employés;	avril 2014	en cours	sur la bonne voie	
• améliorer la planification de la relève et la transmission des connaissances;	en cours	en cours	sur la bonne voie	
• continuer de s'aligner sur les priorités et les initiatives établies dans les programmes d'efficience et d'efficacité du gouvernement du Canada;	en cours	en cours	sur la bonne voie	
• continuer de fournir au personnel du CRTC et aux conseillers les outils de travail dont ils ont besoin pour demeurer efficaces et mobiliser les Canadiens;	en cours	en cours	sur la bonne voie	
• poursuivre l'amélioration des services offerts aux Canadiens sur le Web.	en cours	en cours	sur la bonne voie	

Progrès réalisés pour atteindre la priorité

Le CRTC s'est engagé à mettre sur pied une organisation à rendement élevé pour atteindre l'excellence en gestion et il a réalisé d'importants progrès au chapitre de la prestation des services et de l'exécution de processus opérationnels d'une efficience et d'une efficacité accrues. À cette fin, le CRTC

- a eu recours à des méthodes novatrices de création de renseignements en organisant, en collaboration avec l'Université Ryerson, une séance d'improvisation stratégique sur la découvrabilité du contenu, et en lançant, de concert avec l'Association canadienne de communication, le Prix d'excellence du CRTC en recherche sur les politiques; deux activités qui ont contribué à alimenter les discussions sur les politiques canadiennes en matière de communication au Canada;
- a amélioré l'intégration de ses processus de planification fonctionnels et opérationnels en renforçant les relations internes et en organisant dans l'ensemble du Conseil des séances de planification stratégique portant sur le risque et l'analyse de l'environnement;
- a créé un nouveau profil de risque de l'organisation;
- a modifié la structure de classification des dossiers conformément au rapport de mars 2015 que le CRTC a présenté au Secrétariat du Conseil du Trésor, intitulé *Business Information Architecture for Recordkeeping Directive Compliance* (Architecture de l'information opérationnelle adaptée à la Directive sur la tenue des documents), a mis en œuvre cette nouvelle structure et a formé le personnel en conséquence; la nouvelle structure est alignée sur les services et les fonctions, permettant ainsi au personnel du CRTC de gérer facilement et efficacement les ressources d'information électroniques à valeur opérationnelle. En outre, un nouveau processus de gestion et de déclaration concernant la disposition de documents électroniques a été mis en œuvre;

- a fourni aux employés des occasions de perfectionner leurs compétences et leurs connaissances grâce au programme de rotation d'emplois dans le cadre de son engagement à l'égard de la mobilisation des employés;
- a continué d'améliorer les services offerts sur le Web aux Canadiens en appliquant la nouvelle norme sur la facilité d'emploi des sites Web du gouvernement du Canada à 60 % des applications Web du CRTC générées dynamiquement, augmentant ainsi la facilité avec laquelle les Canadiens peuvent trouver des renseignements et communiquer avec le CRTC.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les priorités organisationnelles, veuillez consulter la Lettre de mandat du ministre[xvii].

Section II : Vue d'ensemble des dépenses

Dépenses réelles

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Écart (réelles moins prévues)
Dépenses brutes	59 881 837	59 881 837	61 982 540	57 704 331	-2 177 506
Recettes disponibles	47 624 947	47 624 947	47 626 730	46 705 914	-919 033
Dépenses nettes	12 256 890	12 256 890	14 355 810	10 998 417	-1 258 473

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2015-2016	Réel 2015-2016	Écart (réel moins prévu) 2015-2016
456	450	-6

Sommaire du rendement budgétaire

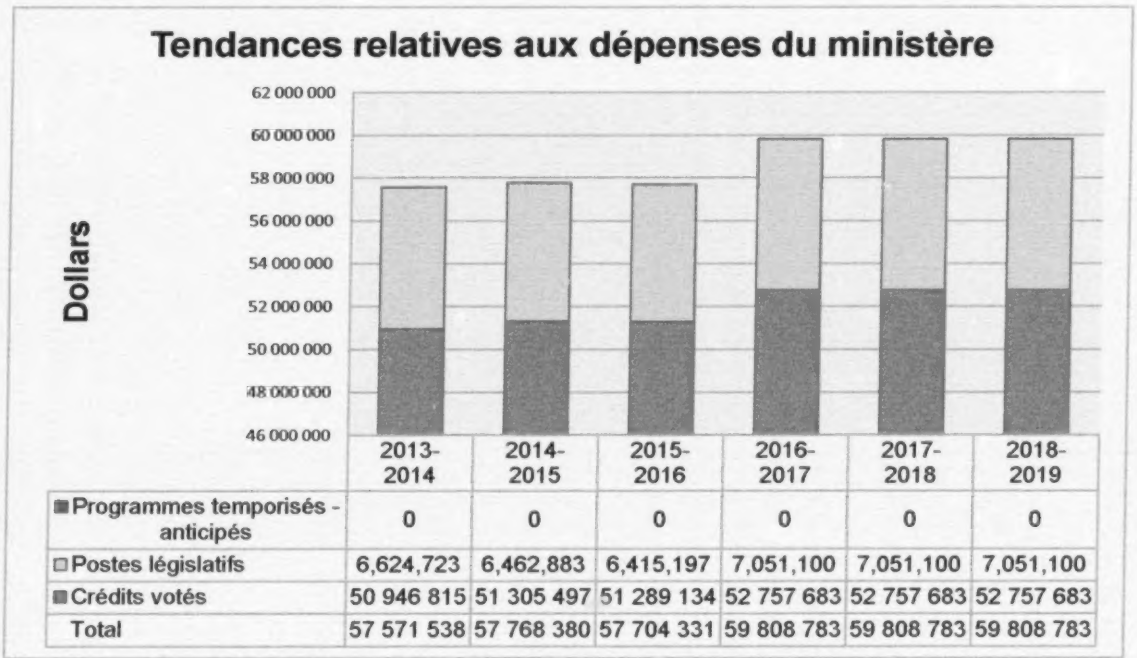
Sommaire du rendement budgétaire pour les programmes et les Services internes (en dollars)

Programmes et Services internes	Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016 *Note 1*	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2014-2015 *Note 1*	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2013-2014 *Note 1*
1.1 Création de contenu canadien	16 019 349	16 019 349	15 102 446	15 102 446	16 577 227	14 854 316	15 249 755	19 411 193
1.2 Connexion au système de communication	18 998 630	18 998 630	19 726 258	19 726 258	19 662 018	18 454 821	18 042 288	23 620 843
1.3 Protection au sein du système de communication	11 108 068	11 108 068	11 107 795	11 107 795	11 505 676	10 387 641	10 458 959	-
Total partiel	46 126 047	46 126 047	45 936 499	45 936 499	47 744 921	43 696 778	43 751 002	43 032 036
Services internes Total partiel	13 755 790	13 755 790	13 872 284	13 872 284	14 237 619	14 007 553	14 017 378	14 539 502
Total	59 881 837	59 881 837	59 808 783	59 808 783	61 982 540	57 704 331	57 768 380	57 571 538
Recettes disponibles	47 624 947	47 624 947	47 685 088	47 685 088	47 626 730	46 705 914	46 322 218	47 191 677
Dépenses nettes totales	12 256 890	12 256 890	12 123 695	12 123 695	14 355 810	10 998 417	11 446 162	10 379 861

Note 1 : Les dépenses réelles reflètent les dépenses brutes, lesquelles comprennent les revenus disponibles.

Pour l'exercice 2013-2014, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a autorisé le CRTC à réviser son architecture d'alignement des programmes (AAP) pour qu'elle comprenne les programmes suivants : Création de contenu canadien; Connexion au système de communication; Services internes. Le Conseil du Trésor a approuvé une modification additionnelle pour 2014-2015, à savoir l'ajout du programme intitulé « Protection au sein du système de communication ». Ce nouveau programme a été financé grâce à la réaffectation de ressources des trois programmes qui existaient en 2013-2014.

Tendances relatives aux dépenses du ministère



	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Programmes temporisés - anticipés	0	0	0	0	0	0
Postes législatifs	6,624,723	6,462,883	6,415,197	7,051,100	7,051,100	7,051,100
Crédits votés	50 946 815	51 305 497	51 289 134	52 757 683	52 757 683	52 757 683
Total	57 571 538	57 768 380	57 704 331	59 808 783	59 808 783	59 808 783

Les dépenses totales se rapportent aux dépenses engagées par le CRTC en rapport avec toutes les autorisations de financement approuvées au cours de l'exercice. Les autorisations de financement comprennent tous les crédits parlementaires et toutes les sources de revenus : budget principal des dépenses, budget supplémentaire des dépenses, transferts de crédits du Conseil du Trésor (y compris le report du budget de fonctionnement), et les revenus tirés des droits de licence de radiodiffusion de la partie I, des droits de télécommunication et des droits relatifs aux télécommunications non sollicitées.

Pour les exercices 2013-2014 à 2015-2016, les dépenses réelles correspondent aux dépenses réelles qui figurent dans les Comptes publics du Canada 2016. Pour la période de 2016-2017 à 2018-2019, les dépenses prévues correspondent aux dépenses approuvées par le Conseil du Trésor pour appuyer la réalisation des résultats stratégiques du CRTC.

Dépenses par crédit voté

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des dépenses votées et législatives du CRTC, veuillez consulter les Comptes publics du Canada 2016[xviii].

Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental

Harmonisation des dépenses réelles pour 2015-2016 avec le cadre pangouvernemental[xix] (en dollars)

Programme	Secteur de dépenses	Résultat du gouvernement du Canada	Dépenses réelles 2015-2016
1.1 Création de contenu canadien	Affaires sociales	Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques	14 854 316
1.2 Connexion au système de communication	Affaires économiques	Un marché équitable et sécurisé	18 454 821
1.3 Protection au sein du système de communication	Affaires sociales	Un Canada sécuritaire et sécurisé	10 387 641

Total des dépenses par secteur de dépenses (en dollars)

Secteur de dépenses	Total des dépenses prévues	Total des dépenses réelles
Affaires économiques	18 998 630	18 454 821
Affaires sociales	27 127 417	25 241 957
Affaires internationales	0	0
Affaires gouvernementales	0	0

États financiers et Faits saillants des états financiers

États financiers

Les états financiers complets non vérifiés du CRTC pour 2015-2016, incluant la Déclaration de responsabilité de la direction, sont disponibles sur le site Web[xx] du CRTC.

Faits saillants des états financiers

État condensé des opérations (non audité)
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2016 (en dollars)

Information financière	Résultats prévus 2015-2016	Réels 2015-2016	Réels 2014-2015	Écart (réels 2015-2016 moins prévus 2015-2016)	Écart (réels 2015-2016 moins réels 2014-2015)
Total des charges	66 343 000	64 449 000	63 463 000	-1 894 000	-986 000
Total des revenus	47 625 000	46 706 000	46 322 000	-919 000	-384 000
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	18 718 000	17 743 000	17 141 000	-975 000	-602 000

Note : Ces chiffres représentent les revenus nets du ministère; ils n'incluent pas les revenus perçus pour le compte du gouvernement, lesquels totalisaient 124,8 millions de dollars en 2015-2016.

Revenus

Le total des revenus perçus se chiffrait à 171,4 millions de dollars (M$) à la fin de 2015-2016, ce qui représente une hausse nette de 3,0 M$ par rapport aux revenus perçus en 2014-2015. Cette hausse est principalement attribuable à une augmentation des droits de licences de radiodiffusion en vertu de la partie II (2,1 M$).

Charges

Le total des charges se chiffrait à 64,5 M$ à la fin de 2015-2016, ce qui représente une hausse de 1,0 M$ par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse est principalement attribuable aux autres dépenses de fonctionnement (0,7 M$) et aux salaires (0,3 M$).

État condensé de la situation financière (non audité)
Au 31 mars 2016 (en dollars)

Information financière	2015-2016	2014-2015	Écart (2015-2016 moins 2014-2015)
Total des passifs nets	10 058 000	9 842 000	216 000
Total des actifs financiers nets	5 609 000	5 339 000	270 000
Dette nette du ministère	4 449 000	4 503 000	-54 000
Total des actifs non financiers	3 068 000	3 608 000	-540 000
Situation financière nette du ministère	-1 381 000	-895 000	486 000

Actifs

Le total des actifs se chiffrait à 8,7 M$ à la fin de 2015-2016, ce qui représente une baisse nette de 0,2 M$ par rapport à l'exercice précédent.

Passifs

Le total des passifs se chiffrait à 10,0 M$ à la fin de 2015-2016, ce qui représente une hausse de 0,2 M$ par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse est principalement attribuable à l'augmentation des créditeurs et des charges à payer.

Section III : Analyse des programmes et des Services internes

Programmes

Création de contenu canadien

Description

Ce programme vise avant tout à garantir une richesse en matière de contenu canadien créé et offert à l'ensemble des Canadiens sur diverses plateformes. Par ses ordonnances, ses décisions, ses cadres d'attribution de licences et d'autres activités réglementaires, le CRTC encourage la création de diverses émissions qui traduisent les attitudes, les opinions, les idées, les valeurs et la créativité artistique des Canadiens. En exigeant que le système de communication offre du contenu canadien dans des émissions de divertissement ainsi que de l'information et des analyses concernant le Canada, le CRTC permet aux Canadiens de participer davantage à la vie démocratique et culturelle de leur pays.

Analyse du rendement du programme et leçons retenues

En 2014-2015, l'industrie a consacré 2,6 milliards de dollars[2] à la production télévisuelle canadienne indépendante, témoignant ainsi de l'engagement continu du CRTC à s'assurer, par les décisions qu'il rend, les licences qu'il accorde et ses autres activités de réglementation, que le système de radiodiffusion offre aux Canadiens une riche gamme d'émissions canadiennes. Pour l'industrie, il s'agit de résultats supérieurs à ceux de 2013-2014 (2,3 milliards de dollars), et cela atteint l'objectif ciblé de 2,6 milliards de dollars.

Un autre élément permet d'évaluer la production télévisuelle canadienne : les dépenses en émissions canadiennes, lesquelles ont totalisé 2,7 milliards de dollars à l'échelle de l'industrie en 2014-2015[3]. La production d'émissions canadiennes bénéficie également d'autres sources de financement, dont le Fonds des médias du Canada, les fonds indépendants certifiés, les contributions que les entreprises de distribution de radiodiffusion versent au titre de l'expression locale, les avantages tangibles ainsi que les crédits d'impôt fédéraux et provinciaux. En 2014-2015, cette aide financière s'est chiffrée à 4,2 milliards de dollars.

[2] Source : Profil 2015, publié par l'Association canadienne des producteurs médiatiques, pour la période du 1er avril 2014 au 31 mars 2015.

[3] Les dépenses en émissions canadiennes couvrent l'année de radiodiffusion allant du 1er septembre 2014 au 31 août 2015.

Des décisions découlant de Parlons télé, cette vaste consultation publique qu'a réalisée le CRTC, ont été mises en œuvre en 2015-2016, ce qui comprend des modifications apportées à divers règlements de radiodiffusion. En voici quelques-unes :

- améliorer les outils de surveillance (i) des émissions de télévision pour enfants et pour jeunes et (ii) des dépenses consacrées à ce type de programmation en vue de déterminer si une intervention réglementaire s'impose;
- réviser une ordonnance d'exemption pour créer une nouvelle catégorie de service hybride de vidéo sur demande. Ce nouveau type de service, offert sur Internet, fournira plus d'occasions de découvrir de la programmation canadienne sur de multiples plateformes canadiennes;
- mettre en œuvre en mars 2016 une nouvelle ordonnance d'exemption à l'égard de tous les services payants et spécialisés qui desservent moins de 200 000 abonnés afin de favoriser une plus grande concurrence, d'accroître la flexibilité en matière de programmation et de réduire le fardeau réglementaire;
- tenir deux événements préparatoires pour lancer la conversation sur la découvrabilité du contenu audiovisuel (le 1er décembre 2015 à Vancouver et le 3 décembre 2015 à Montréal) en prévision du Sommet de la découvrabilité de mai 2016.

Afin que les auditeurs autochtones en milieu urbain soient mieux desservis, le CRTC a publié un appel de demandes pour l'exploitation de stations de radio devant desservir les communautés autochtones urbaines. En date de février 2016, le CRTC avait reçu 12 demandes pour desservir Vancouver, Calgary, Edmonton, Toronto et Ottawa.

En 2015-2016, le CRTC a évalué les progrès réalisés par les radiodiffuseurs canadiens au chapitre du reflet de la diversité culturelle dans le système canadien de radiodiffusion. Bien que certains gains aient été obtenus dans la représentation des minorités visibles et des peuples autochtones dans les bulletins de nouvelles, les émissions factuelles et les émissions pour enfants, la représentation à l'écran ne reflète pas entièrement la diversité de la société canadienne. Ces résultats constitueront le fondement de recherches futures et de la portée de toute révision du cadre politique relatif à la diversité culturelle que le CRTC jugera nécessaire d'effectuer.

En janvier 2016, le CRTC a tenu une audience pour discuter d'approches futures afin que les nouvelles locales et la programmation d'accès communautaire desservent adéquatement les citoyens canadiens. Ce processus consistait à examiner la politique du CRTC sur la programmation locale et la télévision communautaire pour faire en sorte que la diversité de l'expression soit maintenue, que les radiodiffuseurs conservent leur obligation de servir l'intérêt

public et qu'ils relèvent le défi d'offrir aux Canadiens un contenu attrayant à une époque de grands changements.

Le CRTC a continué de surveiller le secteur de la radiodiffusion et de produire des rapports à son sujet en tenant des instances publiques, en analysant les plaintes reçues ainsi qu'en évaluant les rapports financiers et les rapports de diffusion. En outre, le CRTC a établi de nouveaux processus de vérification afin d'améliorer sa capacité à s'assurer que l'industrie respecte les obligations financières qui lui sont imposées.

De plus, le CRTC continuera d'exiger que les entreprises de distribution de radiodiffusion versent 5 % de leurs revenus à la création, à la production et à la diffusion de contenu canadien attrayant.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Écart (réelles moins prévues) 2015-2016
Dépenses brutes	16 019 349	16 019 349	16 577 227	14 854 316	-1 165 033
Recettes disponibles	13 944 537	13 944 537	13 945 232	13 706 231	-238 306
Dépenses nettes	2 074 812	2 074 812	2 631 995	1 148 085	-926 727

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2015-2016	Réel 2015-2016	Écart 2015-2016 (réel moins prévu)
119	118	-1

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Le système de radiodiffusion fournit aux Canadiens une vaste gamme d'émissions canadiennes	Dépenses totales liées à des projets d'émissions de télévision canadienne	2,6 milliards de dollars	2,6 milliards de dollars[4]

[4] Source : Profil 2015, publié par l'Association canadienne des producteurs médiatiques, pour la période du 1er avril 2014 au 31 mars 2015.

Connexion au système de communication

Description

Le CRTC encourage le développement ordonné d'un système de communication pour tous les Canadiens dans le but de consolider la structure sociale et économique du Canada, d'améliorer la sécurité des Canadiens et de favoriser leurs intérêts. Ce programme vise à garantir que les Canadiens ont accès à un choix de services de communications de qualité et novateurs à des prix abordables, y compris à des émissions canadiennes à la fois captivantes et créatives.

Analyse du rendement du programme et leçons retenues

De tous les revenus générés par les services de télécommunication de détail, 96,6 % provenaient de marchés concurrentiels. Ce résultat dépasse l'objectif du CRTC de 94 % et montre que les Canadiens disposent d'un bon accès à des choix dans les marchés de détail. Les marchés dans lesquels le CRTC continue de réglementer le prix des services locaux se trouvent souvent dans des collectivités rurales ou éloignées, où la concurrence est généralement moins présente.

En 2015-2016, le CRTC a achevé les deux premières phases de son examen des services de télécommunication de base, qui comprenaient la collecte d'information auprès de l'industrie et la consultation de Canadiens dans le but d'avoir une meilleure idée des services de télécommunication qui sont offerts au pays et de savoir si des régions sont mal desservies ou non desservies. L'audience s'est déroulée du 11 au 28 avril 2016. En tout, 86 intervenants, y compris des Canadiens, des gouvernements provinciaux et territoriaux et des administrations municipales, des intervenants de l'industrie, des organismes sans but lucratif et des universitaires, ont comparu pour donner leurs points de vue.

À l'automne 2015, le CRTC a tenu une consultation publique et publié une décision sur la structure et le mandat du CPRST. Le rôle du CPRST a été élargi pour y inclure les services de télévision, et la décision garantit que le CPRST continuera à fonctionner comme un organisme indépendant, fournissant une assistance efficiente et efficace pour aider les consommateurs canadiens à résoudre les différends découlant de leurs plaintes relatives aux services de communication.

En janvier 2016, le CRTC a publié le Code des fournisseurs de services de télévision (FSTV). Le Code des FSTV aide les Canadiens à faire des choix plus éclairés à l'égard des fournisseurs de services de télévision et à comprendre leurs ententes de services de télévision; il leur donne aussi des moyens d'action dans leurs relations avec les FSTV. Le Code exige, entre autres, que les FSTV s'assurent de la clarté de leurs ententes écrites et de leurs offres, et établit également de nouvelles règles relatives aux périodes d'essai pour les personnes handicapées, à la modification des choix de programmation, aux appels de service, aux interruptions de service et aux débranchements.

En outre, le CRTC a continué de surveiller la mise en œuvre du plan de modernisation du réseau de Norouestel pour 2013-2017. Le plan fera en sorte que les clients du Nord reçoivent des services de télécommunication comparables à ceux offerts dans le sud du pays. L'année dernière, l'entreprise a réalisé 99 projets d'infrastructure dans le cadre de son plan de modernisation, y compris le déploiement des services Internet haute vitesse dans cinq collectivités et la mise en œuvre des services mobiles sans fil de quatrième génération dans onze collectivités des Territoires du Nord-Ouest, du Nunavut et du Yukon.

En 2015-2016, une table ronde technique a eu lieu concernant la disponibilité et l'accessibilité des combinés mobiles sans fil pour les clients handicapés. Les discussions ont révélé que la communication de l'industrie avec les clients en ce qui concerne les services et les options qui sont offerts peuvent poser problème. Ces discussions serviront de fondement aux efforts que déploiera le Conseil au chapitre de l'accessibilité.

Le CRTC a suivi l'évolution des travaux en vue du lancement du service de relais vidéo (SRV) au Canada, et ce, en examinant le rapport annuel de l'Administrateur canadien du SRV (ACS) et en approuvant le budget annuel de ce dernier. L'ACS a annoncé qu'il prévoyait lancer le SRV au Canada à l'automne 2016.

En 2015-2016, plus de 4 300 Canadiens ont participé à un projet du CRTC visant à mesurer la performance des services à large bande, soit la performance réelle par rapport à la performance annoncée par les principaux fournisseurs de services Internet à large bande. Les résultats préliminaires publiés en mars 2016 révèlent que la majorité des services Internet à large bande vendus au Canada offrent une vitesse égale ou supérieure aux vitesses de téléchargement et de téléversement annoncées. Le CRTC a amorcé des discussions avec les plus petits fournisseurs de services Internet en vue de les encourager à participer à la prochaine phase du projet.

En mai 2015, à l'issue d'un examen des services sans fil mobiles de gros, le CRTC a décidé de réglementer les tarifs que Bell Mobilité inc., le Rogers Communications Partnership et la Société TELUS Communications facturent aux autres entreprises canadiennes de services sans fil pour les services d'itinérance de gros. En juillet 2015, à l'issue d'un examen des services filaires de gros, le CRTC a conclu que les grandes sociétés de téléphonie et de câblodistribution détiennent une emprise sur le marché des services d'accès haute vitesse de gros, lesquels servent à soutenir la concurrence dans la vente au détail de services tels que la téléphonie locale, la télévision et l'accès à Internet. Le CRTC a donc déterminé que l'accès aux services d'accès haute vitesse de gros continuerait d'être réglementé, mais que les fournisseurs concurrents seraient tenus de se connecter à l'aide du réseau d'un fournisseur titulaire plus près des Canadiens. La transition doit se faire progressivement à l'échelle du Canada, en commençant par l'Ontario et le Québec.

Les deux décisions mentionnées ci-dessus devraient favoriser une concurrence durable entre les fournisseurs de services, de même qu'encourager la poursuite des investissements dans des réseaux de haute qualité, offrant ainsi aux Canadiens des avantages tels que des prix raisonnables et des services novateurs.

En 2015-2016, le CRTC a publié deux décisions dans lesquelles il a établi un cadre modifié qui permet aux Canadiens d'exercer une plus grande influence sur la disponibilité des téléphones publics dans leurs communautés. Dorénavant, les grandes compagnies de téléphone devront aviser les communautés avant d'enlever le dernier téléphone public dans une municipalité ou une collectivité des Premières Nations. Elles devront faire de même avant d'enlever des téléphones publics dans des secteurs où il n'y a pas de service sans fil. Le CRTC a également exigé des fournisseurs de services qu'ils fournissent des renseignements détaillés au sujet du tarif des appels interurbains payés autrement qu'en espèces, notamment par carte de crédit.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Écart (réelles moins prévues) 2015-2016
Dépenses brutes	18 998 630	18 998 630	19 662 018	18 454 821	-543 809
Recettes disponibles	16 574 446	16 574 446	16 575 141	16 291 724	-282 722
Dépenses nettes	2 424 184	2 424 184	3 086 877	2 163 097	-261 087

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2015-2016	Réel 2015-2016	Écart 2015-2016 (réel moins prévu)
138	139	+1

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Le système de communication offre aux Canadiens des choix de services de communications de	Pourcentage de revenus de services de télécommunication de détail provenant de marchés concurrentiels	94 %	96.6 %[5]

[5] Les données portent sur l'année civile 2015

qualité et abordables			

Protection au sein du système de communication

Description

Par l'intermédiaire de ce programme, le CRTC favorise le respect et la mise en application de ses lois et règlements divers, y compris les règles touchant les communications non sollicitées. Cela aide à garantir que les Canadiens ont accès à des services de communications d'urgence tels que le service 9-1-1 et les systèmes d'alerte. En conséquence, les Canadiens ont une protection accrue et bénéficient d'un système de communication plus sûr.

Analyse du rendement du programme et leçons retenues

Selon les résultats d'un sondage commandé pour la première fois par le CRTC en mars 2015, 66 % des Canadiens sondés ont convenu que le CRTC prenait des mesures pour renforcer leur sécurité et leur protection au sein du système de communication. Ce résultat dépasse l'objectif qui était de 50 %. Le prochain sondage sera effectué en mars 2017.

Le CRTC a également entrepris des initiatives visant à assurer la fiabilité et à renforcer les capacités des services qui sont essentiels à la sécurité des Canadiens, y compris le service 9-1-1 et le système d'alerte au public en cas d'urgence.

En juillet 2015, le Conseil a amorcé une instance pour examiner la fiabilité et la résilience des réseaux 9-1-1. Il a également évalué les résultats du rendement des entreprises de services sans fil relativement à la fourniture de la mise à jour des renseignements de localisation des appels entrants dans le cas des appels destinés à des centres d'appels 9-1-1. Le CRTC a conclu que les fournisseurs de réseaux 9-1-1 ont terminé les travaux requis et que le service est maintenant disponible dans six provinces. Le service Texto au 9-1-1 est désormais offert dans sept provinces aux Canadiens qui sont sourds ou malentendants, ou qui ont un handicap de communication. En mars 2016, le CRTC a lancé une consultation publique afin de permettre la transition vers le système 9-1-1 de prochaine génération (système 9-1-1 de PG). Le système 9-1-1 de PG vise à fournir aux appelants de nouvelles façons d'accéder aux services d'urgence à partir de divers appareils et plateformes, y compris la messagerie texte, la vidéo et les images.

En 2015-2016, les consommateurs ont déposé moins de plaintes concernant l'intensité sonore des messages publicitaires que par les années passées. Le CRTC continue de mener une surveillance ciblée au besoin, en fonction des plaintes reçues.

À la suite d'importantes mesures d'application de la loi prises conformément aux Règles et à la LCAP, le CRTC a imposé des sanctions administratives pécuniaires totalisant plus de 3,5 millions de dollars.

Le CRTC a exécuté son tout premier mandat aux termes de la *Loi sur les télécommunications* en novembre 2015, lequel lui a permis d'entrer dans un lieu et de l'inspecter dans le cadre d'une enquête concernant une importante opération de télémarketing où l'on aurait fait des appels non autorisés à des Canadiens pour leur vendre des logiciels antivirus. De plus, en décembre 2015, le CRTC a exécuté son premier mandat aux termes de la LCAP afin de démanteler, dans le cadre d'un effort international concerté, un serveur de commande et de contrôle situé à Toronto. Des services de police du monde entier ont ainsi mis un frein à l'une des familles de maliciels les plus répandues, le Win32/Dorkbot, qui avait infecté au-delà d'un million d'ordinateurs dans plus de 190 pays.

Dans le but de fournir une aide mutuelle et d'échanger des renseignements afin de faire respecter les lois canadiennes et américaines relatives au pourriel et au télémarketing, le CRTC a signé un protocole d'entente avec la US Federal Trade Commission en mars 2016. Le CRTC a également travaillé à renforcer les relations internationales en participant activement à des forums internationaux et en offrant des séances de sensibilisation aux représentants de divers secteurs de services, p. ex. la rénovation domiciliaire, la sécurité résidentielle, les assurances et les services financiers, aux petites et moyennes entreprises ainsi qu'aux associations de marketing et de protection de la vie privée, afin de fournir des renseignements et de promouvoir la conformité.

En juillet 2015, le CRTC a rendu une décision dans laquelle il établissait les frais appropriés pour l'abonnement des télévendeurs et des clients de télévendeurs non exemptés à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE). Dans cette décision, le CRTC a aussi modifié le *Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées*, ce qui inclut une hausse des droits à payer pour accéder à la LNNTE.

Conformément à la *Loi sur l'intégrité des élections*, le CRTC a établi et lancé le Registre de communication avec les électeurs avant la 42^{e} élection générale. Après les élections, les plus de 1 400 avis d'enregistrement déposés auprès du CRTC ont été publiés. Les plaintes ont été analysées, et 96 enquêtes connexes ont été amorcées.

Le CRTC a publié plusieurs alertes pour avertir les Canadiens des nouvelles escroqueries, comme des appels de personnes qui prétendaient représenter l'Agence du revenu du Canada, l'administrateur de la LNNTE ou des entreprises de voyage.

En juillet 2015, le CRTC a lancé une consultation publique pour mieux comprendre les solutions actuelles qui permettraient d'accroître la protection des consommateurs, y compris des solutions pouvant réduire le volume d'appels non sollicités et la mystification de l'identité de l'appelant, et pour en examiner d'autres.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Écart (réelles moins prévues) 2015-2016
Dépenses brutes	11 108 068	11 108 068	11 505 676	10 387 641	-720 427
Recettes disponibles	5 831 166	5 831 166	5 831 470	5 657 127	-174 039
Dépenses nettes	5 276 902	5 276 902	5 674 206	4 730 514	-546 388

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2015-2016	Réel 2015-2016	Écart 2015-2016 (réel moins prévu)
79	80	+1

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Services de communications canadiens contribuant à la protection et à la sécurité des Canadiens	Pourcentage de Canadiens estimant que le CRTC prend des mesures pour accroître leur sécurité et leur protection au sein du système de communication	50 %	66 %[6]

Services internes

Description

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérées de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources qui

[6] En mars 2015, la firme Harris/Decima a mené un sondage d'opinion publique pour le compte du CRTC.

s'appliquent à l'ensemble d'une organisation et non celles fournies uniquement à un programme. Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services immobiliers, services du matériel et services de gestion des acquisitions.

Analyse du rendement du programme et leçons retenues

En 2015-2016, le CRCT a continué à mettre l'accent sur le maintien d'une organisation à rendement élevé et à promouvoir le programme d'excellence dans la fonction publique, en fournissant des services de qualité supérieure axés sur les Canadiens et des produits axés sur les résultats, tout en assurant la gestion efficiente et efficace des fonds publics.

Comme l'exige la Politique de planification des investissements – Actifs et services acquis du Conseil du Trésor, le CRTC a élaboré un plan d'investissement quinquennal pour la période de 2016-2017 à 2020-2021. Ce plan offre un aperçu, au niveau stratégique, de la planification et de la gestion des actifs, des services acquis et des projets à l'appui des résultats, des priorités et des objectifs du CRTC. Le plan d'investissement présente également la façon dont le CRTC gère les actifs, et la façon dont il priorise et gère les investissements.

Le CRTC a apporté des améliorations au système qu'utilise l'industrie pour présenter des demandes, ce qui a permis d'améliorer les services internes, la gouvernance et l'efficacité. Une formation en ligne a été élaborée; cela a permis de moderniser la formation des utilisateurs internes du système. Le CRTC a terminé l'examen général du système et a amorcé un projet visant à établir une stratégie à long terme pour moderniser le système de gestion des demandes du CRTC; ce projet devrait être achevé au cours de l'exercice 2016-2017.

Le CRTC et l'Association canadienne de communication ont lancé, en juin 2015, le Prix d'excellence du CRTC en recherche sur les politiques afin d'alimenter les discussions sur les politiques en matière de communication et d'appuyer une nouvelle génération de chercheurs dans le domaine de la recherche stratégique en communication.

Toujours dans le cadre de ses activités de sensibilisation à l'intention des milieux universitaires, le CRTC a collaboré avec l'Université de l'EADO à un projet intitulé Ambassadeur de classe, portant sur l'analyse environnementale des tendances et des questions touchant les nouveaux médias. Il a également organisé, en collaboration avec l'Université Ryerson, une séance d'improvisation stratégique avec les étudiants sur la découvrabilité du contenu à l'ère de l'abondance.

En 2015-2016, le CRTC a commencé la migration de son site Web, conformément aux lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor favorisant un langage simple et une première expérience mobile. Parmi les résultats obtenus : du soutien dans le cas des grandes instances publiques du CRTC, un processus intuitif de triage des plaintes des consommateurs et un outil pour aider les consommateurs à trouver des fournisseurs de services de communication dans leur région.

À l'appui de la Directive sur le gouvernement ouvert et de l'engagement à l'égard de la transparence, le CRTC a continué à publier des ensembles de données par l'intermédiaire du Portail des données ouvertes; ces ensembles de données comprennent les registres des émissions de télévision et la liste des entreprises de services locaux concurrentes.

À l'été 2015, le CRTC a lancé le Défi 7,5 heures. Dans le cadre de ce programme, les employés sont invités à utiliser 7,5 heures de leur temps pour développer des idées novatrices qui contribueront au respect de la vision et des priorités du CRTC. Chaque année, un projet gagnant est choisi par les employés dans le cadre d'une journée de réflexion de tout le personnel. En 2015-2016, le projet sélectionné portait sur la sensibilisation à la santé mentale. Il a été mis en œuvre avec succès : une journée complète est consacrée à l'éducation et à la formation dans le domaine de la santé mentale. Pour répondre aux besoins en ressources humaines qui évoluent rapidement, le CRTC a examiné le nouveau modèle de prestation de services liés à la gestion des ressources humaines afin de cerner les lacunes de l'organisation et de les combler. Des plans pour combler ces lacunes sont en cours d'élaboration. De plus, le CRTC a terminé l'alignement de ses besoins en matière d'apprentissage sur les programmes de l'École de la fonction publique du Canada. Enfin, le programme de perfectionnement des employés du CRTC a été mis au point, y compris le matériel de formation pour les agents d'application de la loi, par l'intermédiaire du portail du Réseau canadien du savoir policier, afin de répondre aux besoins précis du programme Conformité et Enquêtes.

Pour permettre l'acquisition de connaissances et de compétences spécialisées, le CRTC a offert des séances de formation sur les principes d'établissement des coûts en matière de télécommunication à l'intention des intervenants, des conseillers et des nouveaux employés. Ces séances ont porté notamment sur l'établissement des coûts liés aux réseaux et sur les études de coûts.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Écart (réelles moins prévues) 2015-2016
Dépenses brutes	13 755 790	13 755 790	14 237 619	14 007 553	251 763
Recettes disponibles	11 274 798	11 274 798	11 274 887	11 050 832	-223 966
Dépenses nettes	2 480 992	2 480 992	2 962 732	2 956 721	475 729

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2015-2016	Réel 2015-2016	Écart 2015-2016 (réel moins prévu)
120	113	-7

Section IV : Renseignements supplémentaires

Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur

Les renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur sont disponibles dans le site Web de CRTC.[xxi]

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires ci-dessous sont disponibles dans le site Web de CRTC.[xxii]

- Stratégie ministérielle de développement durable[xxiii]
- Frais d'utilisation et frais externes[xxiv]

Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans une publication intitulée Rapport sur les dépenses fiscales fédérales[xxv]. Ce rapport donne aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les descriptions, les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes des dépenses fédéraux connexes. Les mesures fiscales présentées dans ladite publication relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

Coordonnées de l'organisation

Administration centrale du CRTC

Les Terrasses de la Chaudière
Édifice Central
1, promenade du Portage
Gatineau (Québec) J8X 4B1

ou

Ottawa (Ontario) K1A 0N2

Téléphone

Au Canada :
Numéro sans frais : 1-877-249-CRTC (2782)
ATME – Numéro sans frais : 1-877-909-CRTC (2782)

De l'extérieur du Canada :
1-819-997-0313
ATS : 1-819-994-0423

Télécopieur

819-994-0218

Site Web

http://www.crtc.gc.ca

Annexe : Définitions

architecture d'alignement des programmes (Program Alignment Architecture) : Répertoire structuré des programmes des organisations qui illustre les liens hiérarchiques entre les programmes et les résultats stratégiques auxquels les programmes contribuent.

cadre pangouvernemental (whole-of-government framework) : Schéma représentant la contribution financière des organisations fédérales qui dépendent de crédits parlementaires en harmonisant leurs programmes avec un ensemble de 16 secteurs de résultat pangouvernementaux de haut niveau regroupés sous 4 secteurs de dépenses.

cible (target) : Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

crédit (appropriation) : Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

dépenses budgétaires (budgetary expenditures) : Les dépenses budgétaires comprennent les dépenses de fonctionnement et en capital; les paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; les paiements à des sociétés d'État.

dépenses législatives (statutory expenditures) : Dépenses qui ont été approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi, autre qu'une loi de crédits. La loi établit l'objet des dépenses et les dispositions en vertu desquelles elles peuvent être engagées.

dépenses non budgétaires (non-budgetary expenditures) : Dépenses engagées et encaissements liés aux emprunts, aux investissements et aux avances qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

dépenses prévues (planned spending) : En ce qui a trait aux rapports sur les plans et les priorités (RPP) et aux rapports ministériels sur le rendement (RMR), les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1er février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le budget principal des dépenses.

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La définition des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son RPP et son RMR.

dépenses votées (voted expenditures) : Dépense approuvée annuellement par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi de crédits. Le libellé d'un crédit constitue les dispositions qui régissent l'engagement de ces dépenses.

équivalent temps plein (full-time equivalent) : Mesure utilisée pour déterminer dans quelle mesure un employé représente une année-personne complète dans le budget ministériel. L'équivalent temps plein est calculé en fonction du coefficient des heures de travail assignées et des heures normales de travail. Les heures normales de travail sont établies dans les conventions collectives.

indicateur de rendement (performance indicator) : Moyen quantitatif ou qualitatif de mesurer un résultat ou un extrant, dans l'intention d'évaluer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative.

plan (plan) : Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation centrale entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

priorités (priorities) : Plans ou projets qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

production de rapports sur le rendement (performance reporting) : Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement contribue à la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

programme (program) : Ensemble de ressources et d'activités liées qui est géré dans le but de répondre à plusieurs besoins particuliers afin d'atteindre les résultats prévus, et qui est considéré comme une unité budgétaire.

programme temporisé (sunset program) : Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Ce programme est aussi appelé programme à durée temporaire ou programme à élimination graduelle. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

rapport ministériel sur le rendement (Departmental Performance Report) : Rapport traitant des réalisations concrètes d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires au regard des

plans, des priorités et des résultats attendus exposés dans le rapport sur les plans et les priorités correspondant. Ce rapport est déposé au Parlement à l'automne.

rapport sur les plans et les priorités (Report on Plans and Priorities) : Rapport fournissant des renseignements au sujet des plans et du rendement prévu sur trois ans d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires. Ces rapports sont déposés au Parlement au printemps.

rendement (performance) : Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent aux résultats prévus par l'organisation et mesure dans laquelle les leçons retenues ont été cernées.

résultat (result) : Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

résultat stratégique (Strategic Outcome) : Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

résultats du gouvernement du Canada (Government of Canada outcomes) : Ensemble de 16 objectifs généraux définis pour l'ensemble du gouvernement, regroupés dans 4 secteurs de dépenses du Cadre pangouvernemental : affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales.

Structure de la gestion, des ressources et des résultats (Management, Resources and Results Structure) : Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La Structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

Notes de fin de document

i. **Examen du cadre des services filaires de gros et des politiques connexes, Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-326**, http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2015/2015-326.htm

ii. **Cadre de réglementation régissant les services sans fil mobiles de gros, Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-177**, http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2015/2015-177.htm

iii. **Forfait de base abordable**, http://www.crtc.gc.ca/pubs/pick&pay_infographic_FRA.pdf

iv. **Les Canadiens seront mieux renseignés sur les produits et services des fournisseurs de services de télévision**, http://nouvelles.gc.ca/web/article-fr.do?nid=1026939

v. **Le CRTC exécute un mandat d'inspection pour la première fois dans le cadre d'une enquête liée au télémarketing**, http://nouvelles.gc.ca/web/article-fr.do?nid=1022319

vi. **Le CRTC exécute son tout premier mandat, conformément à la LCAP, en vue du démantèlement d'un réseau de zombies**, http://nouvelles.gc.ca/web/article-fr.do?nid=1023419

vii. **Le CRTC salue le début d'une nouvelle ère de choix pour les téléspectateurs**, http://nouvelles.gc.ca/web/article-fr.do?nid=1037039

viii. Fournisseurs de services près de chez moi, http://www.crtc.gc.ca/fra/comm/fourprov.htm

ix. Registre de communication avec les électeurs, http://www.crtc.gc.ca/fra/phone/rce-vcr/index.htm

x. *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-22/index.html

xi. *Loi sur Bell Canada*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/B-3.6/index.html

xii. *Loi sur la radiodiffusion*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/B-9.01/index.html

xiii. *Loi sur les télécommunications*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/T-3.4/index.html

xiv. *Loi électorale du Canada*, http://laws.justice.gc.ca/fra/lois/E-2.01/

xv. *Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique et modifiant la Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la Loi sur la concurrence, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et la Loi sur les télécommunications* (« loi canadienne anti-pourriel » ou « LCAP »), http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/E-1.6/page-1.html

xvi. *Plan triennal du CRTC*, http://www.crtc.gc.ca/fra/publications.htm

xvii. **Lettre de mandat du ministre**, http://pm.gc.ca/fra/lettres-de-mandat-des-ministres

xviii. **Comptes publics du Canada 2016**, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html

xix. **Cadre pangouvernemental**, http://www.tbs-sct.gc.ca/hgw-cgf/finances/rgs-erdg/wgf-ipp-eng.asp

xx. **États financiers du CRTC**, http://www.crtc.gc.ca/fra/publications1.htm

xxi. **Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur**, http://www.crtc.gc.ca/fra/backgrnd/dpr2016/sup2016.htm#sup1

xxii. **Tableaux de renseignements supplémentaires**, http://www.crtc.gc.ca/fra/backgrnd/dpr2016/sup2016.htm#sup2

xxiii. **Stratégie ministérielle de développement durable**, http://www.crtc.gc.ca/fra/backgrnd/dpr2016/sup2016.htm#sup2

xxiv. **Frais d'utilisation et frais externes**, http://www.crtc.gc.ca/fra/backgrnd/dpr2016/sup2016.htm#sup3

xxv. **Rapport sur les dépenses fiscales**, http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp